化学製品ＰＬ相談センター　　2011 年 11 月 10 日発行

アクティビティーノート〈第 177 号〉

Contents

2011 年 10 月度における受付相談事例を中心に記載しています。

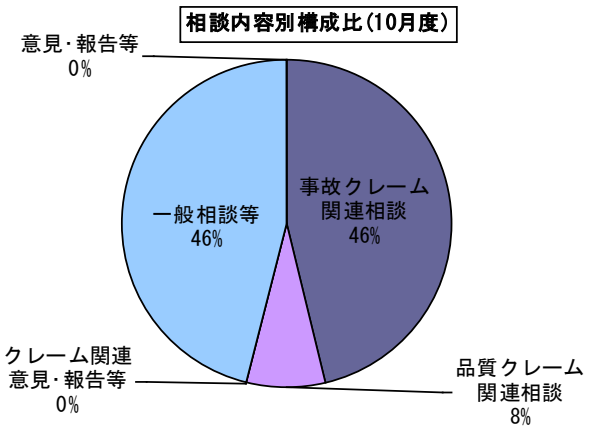
１．相談業務
　1.1.　2011 年 10 月度 相談受付件数 (P. 1)
　1.2.　受付相談事例および内容の紹介 (P. 2～8)
２．入手資料の紹介 (P. 9)
３．メディア情報から (P. 9)
４．「世界化学年 2011」特集⑦　日本の近代薬学の開祖である化学者 (P. 10)

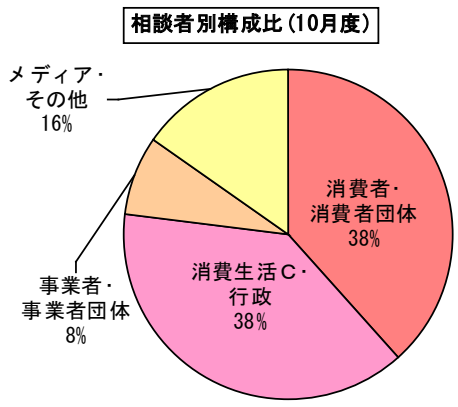
１．　相談業務

１．１．　相談受付件数

2011 年 10 月度 相談受付件数 (9／22～10／21　実働：20 日)

	事故クレーム関連相談	品質クレーム関連相談	クレーム関連意見･報告等	一般相談等	意見･報告等	合計	構成比
消費者･消費者団体	2	0	0	3	0	5	38%
消費生活Ｃ･行政	3	1	0	1	0	5	38%
事業者･事業者団体	1	0	0	0	0	1	8%
メディア･その他	0	0	0	2	0	2	16%
合計	6	1	0	6	0	13	
構成比	46%	8%	0%	46%	0%		100%





相談内容区分 (改訂 2003 年 10 月)

事故クレーム関連相談	製品の欠陥や誤使用などによって人的･物的な拡大被害が発生したもの
品質クレーム関連相談	拡大被害を伴わない、製品そのものの品質や性能に対する苦情
クレーム関連意見･報告等	事故の報告や品質の苦情に関する意見･要望など、当センターからコメントを出さないもの
一般相談等	一般的な相談･問い合わせ等
意見･報告等	一般的な意見･報告･情報の提供を受けたもの

１．２．　受付相談事例および内容の紹介

―クレーム関連事案はすべて紹介しています。

◆ 事故クレーム関連相談－６件

1. **＜除湿剤の漏れによるコート汚損＞　「2ヵ月程前、除湿剤（タンクタイプ）1個を押し入れの中の上の棚のダンボール箱の上に置いた。最近この段ボールの箱が濡れていることに気が付いた。調べてみると、除湿剤の半分程液が漏れていて、ジャンバー3着と皮のコート1着に液が浸み込んでいたほか、床板にシミ汚れが生じていた。特に皮のコートは20年程前に買ってもらって大事にしていたもので、残念でたまらない。除湿剤の相談窓口に苦情を申し出て、補償を求めると、『出荷時に検査しているので瑕疵はないはずだが、検査するので送って欲しい』と言われたので、現物を送った。後日、メーカーから『検査した結果、目視では分からないものの、下部に小さい割れがあった。どこかでぶつけたものだろう。お見舞金を提供したい。報告書は別途送付する』との回答だった。見舞金は納得できる額ではない」との相談を受けている。なお、ジャンバーがクリーニングできるかどうかは分かっていない。当センターから、“クリーニング事故賠償基準”を参考にすると、革製品の残存価値はほとんどないことを説明したほか、検査報告書を確認した上で再度相談することにした。化学製品PL相談センターでの相談事例を参考にして対応を考えたい。〈消費生活Ｃ〉**

   ⇒除湿剤（タンクタイプ）から液が漏れたという相談が、今まで当センターに寄せられています。しかし、必ずしも原因は定かではありません。なお、容器に割れなどがあったことが認められたとしても、それが購入以前にできたものだと証明することができないと、製造業者等の責任を問うことは困難になりがちです。また、一般に“見舞金”などと呼ばれているものは、あくまでもメーカー等の志であり、メーカーが責任を認めた訳ではありません。

2. **＜除湿剤の漏れの容器破損原因＞　「除湿剤（タンクタイプ）1個を押し入れの床に置いていたところ、3ヵ月程経って中の固形物はなくなり、ほとんど液漏れしていたことに気がついた。除湿剤の下に紙を敷いていたが、床板にシミ汚れが残ってしまった。なお、スノコを使っていたので、押し入れに入れた物への影響はなかった。除湿剤の容器はプラスチック（PP：ポリプロピレン）製で、角部に亀裂があり外側にめくれているように見えた。メーカーに苦情を申し出て、現物を送り、原因の調査を依頼したところ、『外側からぶつけられた可能性がある。ハウスクリーニングを手配してもよい』との回答で、代替品が送ら**

れてきた。まだクリーニングを依頼していないが、亀裂の原因が納得できない。除湿剤が吸湿し過ぎて液量が増加し、内部から破裂することは考えられないだろうか」との相談を受けているがどうか。〈消費生活C〉

⇒除湿剤の主成分は固形の塩化カルシウムで、吸湿した水分に溶解して水溶液になることから、塩化カルシウムの量と吸水量の間に一定の関係があるものと考えられます。なお、日本工業規格の“家庭用除湿剤（JIS S-3106)”には、有効期間(同期間に幅がある場合には、その最大とする）における標準除湿量を測定して表示することが定められています。内部から圧力がかかる可能性も含めて、詳しいことはメーカーにお問い合わせされるようお話願います。なお、お話だけではメーカーが責任を認めたのかどうか分かりませんので、「ハウスクリーニングを手配してもよい」の意味を確認されるようお伝えください。

3. **＜無料でもらった水質調整剤のトラブル＞　「先日、いつも行くペットショップから、水槽に入れると金魚に良いという水質調整剤を無料で貰った。早速水槽に入れたところ、翌日に金魚の腹が変色し、２日目に死んでしまった。ペットショップに苦情を申し出たら『当方には責任は無い』の一点張りで非常に無責任であった。メーカーに申し出たところ、メーカーはある程度対応はしてくれるようだ。こういう場合販売店の責任はないのか」との相談を受けている。〈消費生活C〉**

⇒お話だけでは、製品の注意表示や使用状況等が分かりません。特定の製品の問題については、そのメーカーでなければ責任を持って答えることはできません。トラブルの原因も含めメーカーから納得のできる説明を求めてみるよう話されては如何ですか。なお、製造者などの意思によって流通に置かれた製造物であれば、景品として提供されたもの（この場合は無償の水質調整剤）であっても製造物責任(PL)法の対象となり得ます。

4. **＜メスの刃先回収容器破損と製造物責任＞　歯科医だが、患者に使ったメスの刃先だけを、安全に回収するための専用容器を使った際に、その容器が割れて中に入っていた刃先で切り傷を負った。容器はプラスチック製だが、材質は調べないと分からない。また、容器のサイズはマッチ箱に近い。この容器にメスの刃先を差し込み、プッシュボタンを押すことで、刃先が外れて容器の中に残る仕組みになっている。切り傷は大したことはないと思い、医師の受診をしなかった。しかし、メスの刃先には患者の血液が付着していることから、感染症の影響が心配になってきた。回収容器メーカーに苦情を申し入れて、感染症の検査費用の負担を求めると、「現物を見せて欲しい」と言われ送付した後、戻してもらった。**

同メーカーは当初「費用負担してもよい」と言っていたが、その後、「弁護士と相談した結果、製品の欠陥は認められなかった。このため費用負担はできない」と言ってきた。この件は製造物責任(PL)法の対象になるだろうか。〈事業者〉

⇒PL法は、製造物の欠陥によって生命、身体または財産に関わる被害が生じた場合に、製造業者等の損害賠償責任について定めた民事上の法律です。この法律に基づいて損害賠償を受けるには、被害者が、製造物に欠陥が存在していたこと、損害が発生したこと、損害が製造物の欠陥により生じたことの事実を明らかにすることが原則となります。お話だけでは、何が欠陥なのかが分かりかねます。再発防止のためにも、破損原因に関するメーカーの見解を確認されては如何でしょうか。なお、メーカーに何らかの補償を要求するのであれば、症状が軽微でも、切り傷に関する客観的な証明(医師の診断書等)が必要と思われます。

5. **＜燃料添加剤によるエンジントラブル＞　外国製のスポーツカーを持っている。長期間使わないことがあるので、燃料劣化を防止するための燃料添加剤を加えている。1年程前、他の車種で使ってきた燃料添加剤〇〇をこのスポーツカーに初めて使ったところ、エンジンが掛からなくなった、整備工場で見てもらうと、「燃料ポンプ2台が破損している」とのことなので、ポンプを更新してもらった。その後1ヵ月程前に再びエンジンが掛からなくなったので、別の整備工場で診てもらうと、「燃料ポンプ2台に異常がある。これは燃料添加剤が原因ではないか」と言われた。そこでA社に話して、この燃料ポンプを送り、検査してもらうと、「燃料添加剤〇〇が原因ではない」と強く主張され、印象が良くなかった。修理費用が掛かっている上、トラブルの原因が分からず困っている。どうしたらよいか。行政機関に相談したところ、化学製品PL相談センターを紹介された。〈消費者〉**

⇒当センターでは専門的な知見を持ち合わせていませんので、分かりかねます。整備工場が原因と考えた根拠を確認されては如何でしょうか。また、ディーラーにこれまでの状況を説明し、相談してみてください。(後日、相談者からの連絡があり、「ディーラーが原因調査してくれることになった」とのこと)

6. **＜タンスに入れた防虫剤の効力＞　昨年春にタンスの引出しに、△△社の防虫剤〇〇を使用説明通りに入れてセーターをしまったが、セーターが2枚虫に食われていた。今年の春は、虫に食われないように防虫剤を余分に入れてしまったが、セーターがまた1枚虫に食われていた。△△社に連絡を入れて状況を説明し、「どうしたらよいか」と聞いたところ、「当社では虫食いに対しての責任は負えない」との回答のみで、今後のアドバイスもなく**

対応が非常に悪いので、こちらも感情的になってしまった。セーターのしまい方は、引出の中を掃除し、紙を敷いて、クリーニング済みのセーターを隙間がないように入れ、今回は絶対食われないようにと防虫剤は１枚毎に３個ずつ入れた。引出しの上は少し空いている程度にしていた。消費生活センターに相談したら、「品質検査できるかもしれない」と言われ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒当センターでは検査等は行っていません。特定の製品の性能等については、そのメーカーでなければ責任を持って答えることはできません。なお、日本繊維製品防虫剤工業会のウェブサイト（http://www.bouchuko.org/）の“衣類収納のアドバイス”によると、“防虫剤成分が充分にゆきわたるように、容器に衣類を詰め込み過ぎないようにしてください”となっています。詳しくは同工業会にお問い合わせください。

◆ 品質クレーム関連相談－１件

1. **＜洗面化粧台のケミカルクラックに伴う代替品＞　「セカンドハウスの洗面化粧台を購入してから2年程で、ネジ止めの部分からヒビが入ってしまった。殆ど使用しない状態なのでメーカーに申し出たら、メーカーが調べて『ケミカルストレスクラックだ』と言われた。取扱説明書には“整髪料や化粧品は付けないでください”としか書かれてなく、“割れる”とはどこにも書いてない。同じものは廃番になっていたので、メーカーが１ランクの下の物を付け替えてくれたが、自分に落ち度はないと思うので納得がいかない、差額を要求したい」との相談を受けている。ケミカルストレスクラックについて知りたい。また、化学製品PL相談センターに同様の相談事例はあるか。〈消費生活Ｃ〉**

⇒キッチンバス工業会のウェブサイトに「樹脂部品に発生するケミカルクラックについて」（http://kitchen-bath.jp/public/oteiresyuu/qa/qa_chemical.pdf）が掲載されていますのでご覧ください。当センターにも、化粧品の付着によって洗面化粧台のキャビネット（プラスチック製）が破損したと訴える相談は寄せられています。なお、“割れ”とは書いてなくとも、“破損”または“損傷”等の表現がされている場合もあるので、取扱説明書の内容をもう少し詳しく確認する必要があるでしょう。また、住宅部品に関しては、財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター（http://www.chord.or.jp/）の方が、専門的な対応をすることができます。

一般相談等

- **＜クローゼット収納品のカビ発生原因＞　「24時間換気設備を備えたマンションに住んでいる。クローゼットに収納している夫の秋冬物の背広を点検してみると、カビが生えていた。この背広はシーズンオフにクリーニングした後、クリーニングのカバーを外して収納したものだ。カビの原因を考えてみると、シーズン中に、背広を使った後にハンドスプレー式の消臭剤を使っていたため、クリーニングをしてもカビが生える原因となる何らかの物質が残っていたためではないかと思うが、どうだろうか。なお、自分の衣服は同消臭剤を使っていないためか、カビは生えていない」という相談を受けている。化学製品ＰＬ相談センターで同様の相談事例があったか。〈消費生活Ｃ〉**

  ⇒当センターに寄せられた相談で、同様の事例はありませんでした。なお、クローゼット内の換気または乾燥に心がけるようお話しされては如何でしょうか。

- **＜シャンプーによる抜け毛の補償要求＞　今回初めて使うシャンプーを購入、使用し始めたら自分も家族も髪が抜けるようになった。季節の変わり目だからかと思ったが、あまり抜けるので心配になり、２週間で使用を止め、シャンプーを元の製品に戻したら治まった。メーカーにはまだ問い合わせていないが、何らかの補償を要求できるか。化学製品ＰＬセンターは、消費生活センターから紹介された。〈消費者〉**

  ⇒メーカーに補償（治療費又は損害賠償）を請求するのであれば、製品と症状の因果関係に関する客観的な証明（医師の診断書）が必要と思われます。しかし、製品には問題はなくても、使用する人の体質などによって合わない場合もあります。

- **＜マンション管理人室の臭気検査＞　築10年の6階建てマンションの管理人をしている。新築当初から管理人室（約10畳）の中の臭いが気になっていたが、そのうち消えるものと我慢していた。しかし、現在でも臭いが残っていて長居できないほどだ。他の人も部屋に入ると「臭う」と言っている。ただ、入居者からは同じような苦情はない。臭いの種類を検査してもらうことにより、対策を考えられないか。保健所の窓口に相談したところ、化学製品PL相談センターを紹介された。〈消費者〉**

  ⇒当センターでは検査等は行っていません。一般的に臭いの検査は難しいものと思われます。先ずは住宅に関する相談を受け付けている、財団法人住宅リフォーム・紛争処理支

援センター（http://www.chord.or.jp/）に相談してみてください。

- **＜衣類に付着した防虫剤の安全性＞　4ヵ月の子どもがいて、友人から子供服をもらった。その子供服の防虫剤の臭いが気になり洗濯をしたが、臭いが残っているように感じた。一緒に洗った服に防虫剤の成分が移り、子供に影響しないか心配になった。化学製品PL相談センターは消費生活センターで紹介された。〈消費者〉**

  ⇒特定の製品の安全性等については、そのメーカーでなければ責任を持って答えることができませんが、一般的には、風を当てれば臭いは消え、洗濯をすれば防虫剤の成分も洗い流されて薄まるので影響は少ないと言われています。ご心配であれば防虫剤のメーカーにお問い合わせください。

- **＜催涙スプレー成分の人体への影響データ＞　警察の少年関係の部署だが、護身用の催涙スプレーの主成分カプサイシンについて、人体に与える影響に関するデータなどを持っているか。色々なところに問い合わせており、化学製品ＰＬセンターは、消費生活センターで紹介された。〈その他〉**

  ⇒当センターではお問い合わせのデータは持っておりません。財団法人日本中毒情報センターのウェブサイト（http://www.j-poison-ic.or.jp/homepage.nsf）の“中毒データベース”に、催涙ガススプレーに関する情報が掲載されていますので、同センターにお問い合わせください。なお、独立行政法人 製品評価技術基盤機構／化学物質総合情報システム（http://www.safe.nite.go.jp/）で確認しましたが、健康毒性情報はありませんでした。

- **＜石ケンの日本工業規格の検査機関＞　薬剤師会の試験センターだが、「植物油を原料にして、石ケンを製造販売する計画を検討している。可能であれば“化粧石ケン”を考えたいが、無理であれば、“洗濯用石ケン”になるだろう。そこで、石ケンに関する日本工業規格（JIS）について検査してもらえる機関を紹介して欲しい」との相談を受けている。化学製品PL相談センターはネットで調べた。〈その他〉**

  ⇒独立行政法人 製品評価技術基盤機構の「原因究明機関ネットワーク」(http://www.nite.go.jp/jiko/network)を紹介しますので、該当する分野に登録されている検査機関に相談されるようお伝え願います。なお、“化粧石ケン”は薬事法で規制

されていますので、厚生労働省に相談されるよう、また、“台所用”や“洗濯用”の製品は、家庭用品品質表示法に基いた表示義務が生ずることをお話願います。

化学製品ＰＬ相談センターニュースメールメンバー登録受付中！

『アクティビティーノート』の発行や、催し物、出版物のご紹介など、当センターの最新情報を随時お知らせするインターネットメールサービスです。

- **人数や資格の制限はありません。（誰でも登録できます。）**
- **費用は無料です。（インターネット通信費･接続費は各自でご負担ください。）**
- **お申し込みはE-mail（PL@jcia-net.or.jp）で。**
  （件名に「ニュースメールメンバー登録」とご記入ください。）
  ① ご氏名（フリガナ） ② お勤め先（フリガナ） ③ ご所属･お役職･ご担当など
  ④ ご連絡先（勤務先か自宅かを明記）の住所･TEL･E-mailアドレス

※ ご連絡頂きました個人情報は、当センターのプライバシーポリシーに則り適正に管理いたします。

★アクティビティーノートに関するご意見･ご感想をお待ちしております。

化学製品ＰＬ相談センター
〒１０４－００３３ 東京都中央区新川１－４－１ 住友六甲ビル
ＴＥＬ：０３－３２９７－２６０２ ＦＡＸ：０３－３２９７－２６０４
ＵＲＬ：http://www.nikkakyo.org/plcenter/

２．　入手資料の紹介

―2011 年 10 月度に化学製品ＰＬ相談センターで入手したおもな資料をご紹介します。
あわせて、資料のなかで化学製品に関連すると思われる記事についても紹介しています。

1. 独立行政法人 国民生活センター『月刊国民生活』№43、2011.11
2. 独立行政法人 国民生活センター「今月の商品テスト実施状況('11 年 8 月分)」2011 年 10 月 4 日
3. 家電製品ＰＬセンター　インフォメーション　≪2011 年 9 月度≫
4. ガス石油機器ＰＬセンター「ＩＮＦＯＲＭＡＴＩＯＮ」2011.09
5. 公益財団法人自動車製造物責任相談センター「相談状況(2011 年 9 月度)」
6. 生活用品 PL センター「インフォメーション」2011.10
7. 日本化粧品工業連合会『コスメチックレポート　2011／秋・冬』No.200
8. 日本化粧品工業連合会「ＰＬ相談室の受付状況報告について」2011.10

３．　メディア情報から

―新聞(首都版)などで報道されている、化学物質･化学製品、消費者問題等に関する記事を紹介するコーナーです。
(記事の存在のみご紹介しています。記事そのものの提供は著作権法により禁じられていますので、内容の詳細は各紙面でご確認ください。)

＊子どもの火遊びを防ぐための機能が付いていない使い捨てライターの規制がスタート（9/24 毎日 9/27 日経､産経)
＊ 消費者庁が、消費者事故の原因究明と再発防止のための調査機関を来年度設ける方針　（10/20 朝日）

「世界化学年2011」特集 ⑦

日本の近代薬学の開祖である化学者

長井長義は1845年に阿波国名東郡（今の徳島）に生まれ、初名は直安、幼名は長吉。

長井家は代々阿波藩の典医として城主からの信頼が篤く、父は長義に、医師となるべく、小さいころからあらゆる知識を教え込み、漢学塾、蘭学塾にも通わせました。小姓として父と一緒に登城する道すがら、父は薬草となる草木を見つけ出して効能などを教えました。

1866年長崎に留学し、西洋医学をマンスフェルトから、化学をボードウィンから学びました。下宿先が、後に写真界の開祖となる上野彦馬宅だったことも影響し、化学に惹かれていきます。

1871年第一回国費留学生として、各分野からの11名に選ばれました。長井は医学を目指していたためドイツに留学し、ベルリン大学に入学します。ヘルムホルツの植物学、ホスマンの化学の授業を受け、この二つの授業が、その後の長井の方向を決定づけることとなりました。

ホフマン教授と助手のミリウスから、暖かい指導を受けた長井は、教室の先輩であるチーマンと共同研究者となり、バニリン(ワニリン)を分離することに成功します。その他、バニリン酸、桂皮酸、プロトカテク酸の誘導体などをミリウス、チーマンと連名で発表しています。これらの功績を認められ、ベルリン大学よりドクトル・デア・フィロゾフィー学位を授与されました。

また、ドイツ留学中、周囲の尽力により、後に夫人となるテレーゼ・シューマッハと出会います。

1884年、長井は日本政府の要請により帰国、翌年、麻黄からエフェドリンを発見します。その後、これが大量に合成可能なことを証明しました。これは気管支喘息患者にとって、呼吸困難から救われる福音となりました。その後、1893年にはエフェドリンからメタンフェタミンを生み出します。

1887年にはドイツに戻り、結婚式を挙げ、この年に東京薬学会の初代会頭に就任しています。

長井はテレーゼと共に女子教育にも力を入れました。日本女子大学校の設立に参加し、その後、最新のドイツ式実験設備を備えた香雪化学館を設立しました。ここから、丹下ウメ(女性で日本初の帝国大学入学者、農学博士)と鈴木ひでる(薬学博士)を第1号生として輩出しています。

また、日本女子大学校では講師もし、この特集③で紹介した黒田チカを教え、東北帝国大学に推薦しています。

当時の日本では、薬学はあくまで医学の一部という認識でしたが、明治薬学専門学校校長の恩田重信が医薬分業を主張、ドイツ帰りの長井もこれに同調し、苦言と提言を強く主張しました。また、富山薬学専門学校の官立化や故郷の徳島高等工業学校応用化学科への、製薬科学部創設にも尽力しています。

長井夫妻はこの時代にはめずらしく、共に自発的に社会貢献を行う夫婦でした。

協力：一般社団法人日本化学工業協会　広報部

※　次号の『アクティビティーノート』は、１２月１０日頃に発行の予定です。お楽しみに。